

Vragenlijst Patiëntenfeedback: Acut Psychiatische Hulpverlening

Waarom deze vragenlijst?

Binnen het lerend netwerk Acut Psychiatische Hulpverlening werken we vanuit de praktijk aan het continu verbeteren van de zorg. Een belangrijk perspectief daarbij is hoe patiënten zelf de zorg ervaren. In de acute psychiatrie is het echter lastig om deze ervaringen op een gestructureerde manier in kaart te brengen. Om hier toch meer inzicht in te krijgen, is binnen het lerend netwerk onderstaande vragenlijst besproken. Met behulp hiervan wordt bij de 28 deelnemende instellingen een beperkt aantal patiënten gevraagd naar hun ervaringen. Zo verkrijgen we waardevolle inzichten in de kwaliteit van onze zorg, direct vanuit het perspectief van de patiënt.

Manier van afname

1. Vraag tijdens het contactmoment of je de patiënt over twee weken mag bellen voor een aantal vragen.
2. Bel de patiënt na twee weken op voor feedback.
3. Vul zelf de reflectievraag naderhand in.

Aandachtspunten bij selectie van patiënten

- Jij bepaalt zelf wie je benadert.
- Kies bewust patiënten waarbij je denkt dat hun feedback leerzaam kan zijn.
- Je mag ook variëren, bijvoorbeeld twee patiënten met verschillende soorten beoordelingen.

Aandachtspunten AVG

- Transparantie: patiënten moeten weten dat ze benaderd kunnen worden. Vraag ze daarom of je ze over twee weken mag benaderen voor feedback.
- Contactgegevens: hou er rekening mee dat gegevens binnen drie weken uit het systeem verdwijnen.

Afname vragenlijst

Telefoonintroductie:

Goedemiddag, u spreekt met [naam] van [organisatie].

Ik heb recent (liefst concrete dag datum) met u contact gehad via de crisisdienst. In het kader van een kwaliteitsonderzoek willen wij graag leren van de ervaringen van mensen die in contact zijn geweest met de crisisdienst.

Daarom zou ik u graag 5 korte vragen willen stellen. Uw ervaringen kunnen ons helpen om beter inzicht te krijgen in hoe we onze zorg kunnen verbeteren. Uw antwoorden worden volledig anoniem verwerkt; uw naam wordt niet gekoppeld aan uw antwoorden.

Uiteraard is deelname volledig vrijwillig.

Mag ik u een paar vragen stellen?

Vragenlijst

1. Hoe heeft u het contact met de crisisdienst ervaren?

'Ik heb 3 stellingen. Zou jij deze ieder willen scoren van 1 (helemaal oneens) naar 4 (helemaal mee eens)'

	0. Helemaal oneens	1. Gedeeltelijk oneens	2. Neutraal	3. Gedeeltelijk eens	4. Helemaal eens
2. Er werd naar mij geluisterd					
3. Ik voelde me serieus genomen					
4. Na afloop van het gesprek kreeg ik weer hoop					

5. Wilt u mij verder nog iets meegeven over uw ervaring?

Reflectievraag voor de medewerker zelf:

Welke inzichten heeft het stellen van bovenstaande 5 vragen jou opgeleverd?